



2021 向上的力量

滴滴数字平台与女性生态 研究报告

滴滴发展研究院 | 滴滴女性联盟 | 滴滴国际事业群

VISIT...

LANZAROTE
Caliente.COM



// 寄语 //

科技进步改变了我们的时代，也为女性拓展出更广阔的地平线。千千万万的普通女性是中国磅礴的新科技生态里的重要力量，她们是母亲、是女儿，更是勇敢追梦的建设者、创新者和服务者。她们像滴滴细流，汇聚成川，传递着向上奔腾的力量。滴滴站在中国创新发展大潮的前线，每天都在见证女性科技工作者努力实现创新突破，而从中国到拉美到澳洲，有超过 271 万的女性网约车司机，拥抱新就业形态，突破自我，建设更自主的美好生活。在她们当中，我们看到有 1.2 万名来自建档立卡的贫困家庭的中国女性通过网约车服务得到经济赋能；我们看到女司机出色的服务意识和积极的参与，驱动出行行业不断进步；我们看到抗击新冠疫情中，无数女性司机和员工坚守在第一线，为医护和社区工作者的安全出行保驾护航。我们切身感受到“半边天”的力量，并衷心期望与大家一起，关注女性发展，点燃女性的人生梦想，持续为促进性别平等、推动社会发展做出贡献。

——滴滴出行总裁 柳青

目录

CONTENTS

1	寄语
3	目录
4	引言
6	主要发现
8	司机篇
9	一. 推动就业性别平等一直在路上
9	二. 数字平台为女性平等就业创造条件
12	三. 全球女性网约车司机画像
25	四. 逆行而上——抗“疫”
29	五. 启示
30	乘客篇
31	一. 女性乘客画像
32	二. 女性乘客出行特征
32	三. 女乘客眼中的女司机
33	四. 女性乘客出行的变化
35	员工篇
40	数据说明
40	指导专家
40	报告作者
41	致谢
41	机构介绍

// 引言 //

数字浪潮下“她时代”的到来

20 多年来，北京世界妇女大会精神催生积极变化，妇女社会地位持续提高，“半边天”作用日益彰显。然而从世界范围来看看，性别不平等现象仍广泛存在，妇女在获得土地、信贷和体面工作方面远远落后于男性。¹

“她”是可持续发展的重要一环

“性别平等和女性赋权（PROMOTE GENDER EQUALITY AND EMPOWER WOMEN）”是联合国可持续发展目标（SDGs）² 中的第五项。妇女的参与，使社会更有韧性，使经济更有活力。消除所有针对女性的歧视不仅是对公民基本权利的实现，也会对不同领域的发展产生乘数效应，对推动可持续发展至关重要。联合国秘书长古特雷斯指出，妇女赋权是 2030 年可持续发展议程的核心，实现性别平等和赋予妇女和女童权利是人类未竟的事业，也是世界面临最大的人权挑战。

数字经济为“她时代”按下“加速键”

以互联网为代表的数字经济，加速了经济社会生活各领域的数字化进程，成为经济发展的新动能。数字经济的崛起，也带动了女性潜能进一步释放，催生“她时代”的到来。一方面，身为数字经济的重要参与者，女性是数字平台上的从业者、是线上消费的主力军；另一方面，女性不断推动数字经济的发展与迭代，来自女性的需求与反馈，悄然改变新经济中的观念、行为与规则，催生多元、细分的领域，形塑着新的市场。

女性见证着数字经济的发展，也被发展的数字经济所塑造。新的技术、生产要素

¹ 联合国妇女署官网

² 联合国可持续发展目标（Sustainable Development Goals）缩写 SDGs，是联合国制定的 17 个全球发展目标，在 2000-2015 年千年发展目标（MDGs）到期之后继续指导 2015-2030 年的全球发展工作。2015 年 9 月 25 日，联合国可持续发展峰会在纽约总部召开，联合国 193 个成员国在峰会上正式通过 17 个可持续发展目标。可持续发展目标旨在从 2015 年到 2030 年间以综合方式彻底解决社会、经济和环境三个维度的发展问题，转向可持续发展道路。

和商业模式，突破了时间和空间的壁垒，拓宽了女性的工作生活场景，驱动女性多元化的职业发展，在平衡家庭与工作的前提下，拓展收入来源。同时，教育、文化、旅游等线上品质生活的便利性提升，使女性正在获得更多的机会实现精神独立、性别解绑与自我价值。

滴滴细流蕴藏奔腾的力量

滴滴是一家年轻的互联网科技企业，成长于中国数字经济发展的浪潮中。滴滴是卓越的一站式服务平台和共享经济平台，同时还是中国乃至世界最重要的灵活就业平台之一，直接创造了网约车司机、代驾师傅等大量灵活收入机会。

女性在滴滴的生态中占有重要的地位。在男性占多数的司机行业中，8年来，全球共有 271.5 万女性网约车司机在滴滴平台获得收入，其中包括 237 万中国女性。她们是滴滴平台运力的重要支撑；女性乘客在不断见证与参与滴滴服务与安全水平的提升，在数字技术进步的过程中，获得更高质量、更佳体验的服务；滴滴女性员工在多元化的工作氛围中，实现自我成长和发展。

滴滴发展研究院与滴滴女性联盟 (DiDi Women's Network, 简称 DDWN) 聚焦女性司机的发展与诉求，已经连续三年发布女性发展报告。2021 年，我们将视野扩大到女性司机、女性乘客、女性员工等群体，希望在复杂多变环境中，持续关注多元的女性群体，聆听她们的声音，传递向上的积极力量。

// 主要发现 //

司机篇

- 1. 网约车新就业成为女性工作新选择。**滴滴成立 8 年来，全球共有 271.5 万女性网约车司机在平台获得收入，其中包括 237 万中国女性。
- 2. 技术创新成为性别平等的重要驱动。**近八成的巴西和墨西哥女性网约车司机及近九成的智利女性网约车司机认为以网约车行业为代表的技术进步促进了就业中性别间的机会平等和薪酬平等。
- 3. 技术与劳动紧密结合提升了女性工作的效率和安全系数。**中国女性网约车司机的安全感明显提升，对车内播报警示工具、线下防护技能培训、危险订单识别系统等平台各项安全举措的满意度均在 80% 以上。墨西哥市场调研发现，86.4% 的受访女性网约车司机表示，滴滴平台使自己在夜间开车更加安全。
- 4. 数字平台成为抗击疫情特殊时期女性从业者新选择。**2020 年以来，国内新注册的女性网约车司机超过 26.5 万，巴西超过 15 万；此外，平台多项防疫举措受到女性认可，77.1% 中国女性网约车司机认为防疫措施对其工作有帮助。
- 5. 网约车新就业形态为不同国家的女性带来了积极变化。**劳动者与平台之间灵活的组织模式增强了女性工作的自主性，66.1% 的女性司机因为可以灵活支配时间而开网约车，41% 的女性网约车司机认为开网约车增加了陪伴家人的时间。**经济独立给女性司机更大的精神满足**，调研显示，获得经济独立从而更加自信的女性司机比例远高于男性司机。

乘客篇

1. **通勤是女性乘客最主要的出行场景。**女性乘客中通勤比例最高，为 28.1%；其次是休闲娱乐、探亲访友。女性出行呈现频次高、短途订单多、接送孩子需求量大等特点。
2. **网约车在改善女性出行体验方面起到了促进作用。**96.1% 的女性乘客认可多元的出行服务及技术进步改善了出行体验，使她们的出行更便捷；97.1% 的女性乘客认可网约车等业态的出现，使她们的出行更体面。
3. **网约车平台的安全举措获得女性乘客认可。**超九成女性乘客认可平台 110 报警、录音录像、号码保护、三证验真、安全信息推送及行程分享等安全举措，且认为“非常有帮助”的比例均高于男性。
4. **女性乘客对女性司机的评价较高。**女性乘客表示，遇到女性司机最主要的三大感受是更安全、车辆整洁、服务好。
5. **女性乘客对网约车平台的满意度较高。**女性乘客对平台服务的满意度较高，表示满意的比例为 80.2%，高出男性近九个百分点。

员工篇

1. **成为更好的自己，是滴滴女性员工的最强音。**超过 50% 的女性员工将“我自己”作为最重要的角色。
2. **疫情对职场女性的工作状态和生活习惯等产生较大影响。**近六成的女性员工认为要珍惜当下，珍爱生命和健康，更多陪伴家人。
3. **企业内部女性组织推动了多元化和包容的职场环境；提升了员工归属感，赋能女性员工发展。**



// 司机篇 //

数字化平台在为女性创造大量新就业机会的同时，也正在深刻改变女性工作的内在机制，在内在动力、能力建设、安全保障等方面提升女性参与工作的能力。

一、推动就业性别平等一直在路上

平等理念的倡导以及法律体系的完善，正在夯实性别平等的基础。各国积极倡导的男女平等理念与政策，使得女性就业创业环境日益改善。以中国为例，近年来，在促进女性就业创业方面给予多项政策支持，并不断完善消除就业性别歧视、保障妇女平等就业权利的法律法规，已经基本形成了一整套关于保障女性平等就业权利的法律体系，并建立了维护妇女权利的机构和网络，奠定了性别平等发展的基础。



图1 国内外关于男女平等的相关表述

然而，部分传统就业中就业机会、薪酬待遇及权益保障不对等的性别不平等现象仍然严峻。习近平主席在联合国大会纪念北京世界妇女大会25周年高级别会议上指出，建设一个妇女免于被歧视的世界，打造一个包容发展的社会，还有很长的路要走，还需要付出更大努力。

司机是一个天然带有性别隔离的职业。“女司机”标签化严重，女性进入行业及从业面临严重歧视。据2019年滴滴平台出租车司机调研数据显示，阻碍女性从事驾驶员工作的原因具体表现在“安全担忧”、“劳动强度大”、“准入标准较高”等方面。对女性网约车司机来说，她们在进入网约车前也遇到了一些障碍，其中“传统观念女性不适合开车”的性别歧视因素占比65.1%，安全担忧占比40%。

二、数字平台为女性平等就业创造条件

国家主席习近平指出：必须抛弃阻止女性获取经济机遇的多重障碍，只有在解放和发展生产力的基础上，坚持以人为本、统筹兼顾，妇女发展与经济发展同步、与男性发展同步才能真正得以实现，才能真正实现男女平等。数字平台正在借助科技力量，

帮助女性突破工作障碍，跨越数字经济下的性别鸿沟。

1. 技术创新成为性别平等的重要驱动

以人工智能及大数据为基础的技术创新在工作分配、工作评价、计酬依据等方面发挥着基础性作用；而其背后涉及的价值观，则决定了性别在其中是否成为差异性因素，技术进步成为新就业形态中机会平等和薪酬平等的重要驱动力。

拉美市场调研显示，接近八成的巴西和墨西哥女性网约车司机及近九成的智利女性网约车司机认为以网约车行业为代表的技术进步促进了性别平等。

在技术进步及平台化的组织模式影响下，越来越多的女性司机加入到网约车行业中，女性从事网约车驾驶员工作的优势日益凸显，在服务中她们更有耐心、有爱心，也更加细心，女性司机的优质服务也获得乘客普遍好评。

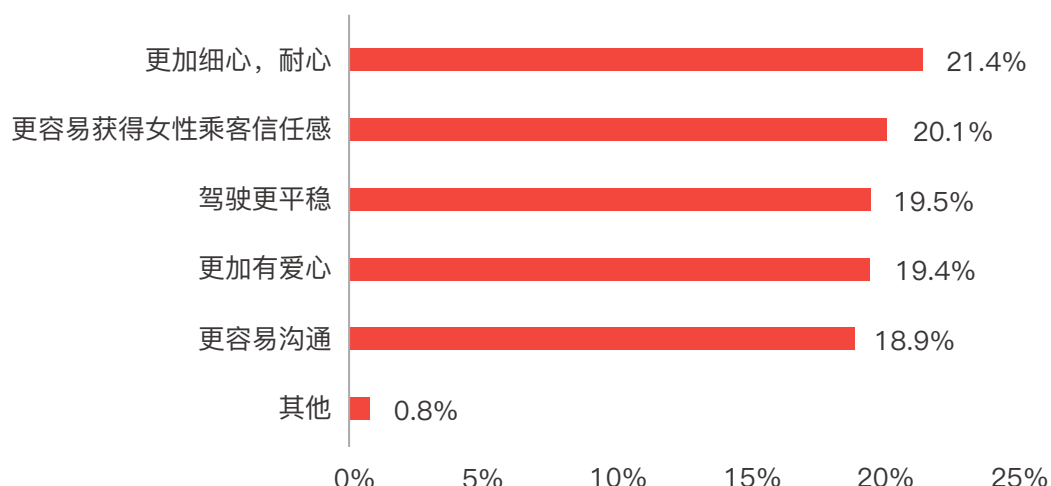


图2 女性司机对女性从事网约车工作优势的评价（中国）

2. 技术与劳动紧密结合提升了女性工作的效率和安全系数

新业态催生新就业形态，不论对于网约车司机、快递员还是外卖骑手，劳动和技术要素结合更加紧密。对女性司机而言，技术赋能劳动，在帮助女性提升劳动技能的同时，也提升了工作效率及工作质量。

此外技术要素的引入在防范风险、识别风险以及信息透明等方面，都让女性工作的安全度大幅提升。不仅在乘客方面进行“事前隔离、事中赋能、事后打击”的保护

为切实保障女性司机的安全,滴滴专门设立了女司机安全防护专项小组,通过事前隔离、事中赋能、事后打击三个方面对女性形成全方位保护。

事前隔离	对潜在的施害方进行隔离
事中赋能	设置严密的实时行程安全监测、预警和干预机制,进行充分的安全赋能培训,保护女性司乘安全
事后打击	通过与警方密切合作,有效惩戒,遏止侵害

图3 女性安全举措的具体内容

调研显示,国内女性司机对车内播报警示工具、线下防护技能培训、车内隔离网、危险订单识别系统的满意度均在80%以上。墨西哥市场调研发现,86.4%的受访女性网约车司机表示,滴滴平台使自己在夜间开车感觉更加安全。



图4 警方录制视频宣传防护措施

3. 组织模式创新增强了女性工作的自主性

在平台经济中,劳动者不再隶属于特定组织,劳动者与平台之间灵活的关系给予女性决定工作时间和空间更多的自主权。

区别于传统的雇佣制组织关系,女性网约车司机与平台的合作关系,给女性从事驾驶员工作带了更多自由,女性司机可以选择专职、兼职、季节性周期性兼职等多个

模式，这使得传统行业中女性从事驾驶员工作时间长、工作强度高问题得到了改善。调研数据显示，女性选择开网约车主要原因是可以自己掌握时间，占比 66.1%；41% 的女性网约车司机认为，从事网约车工作增加了陪伴家人的时间。平台数据显示，女性司机的上线接单在 18 点以后大幅下降。

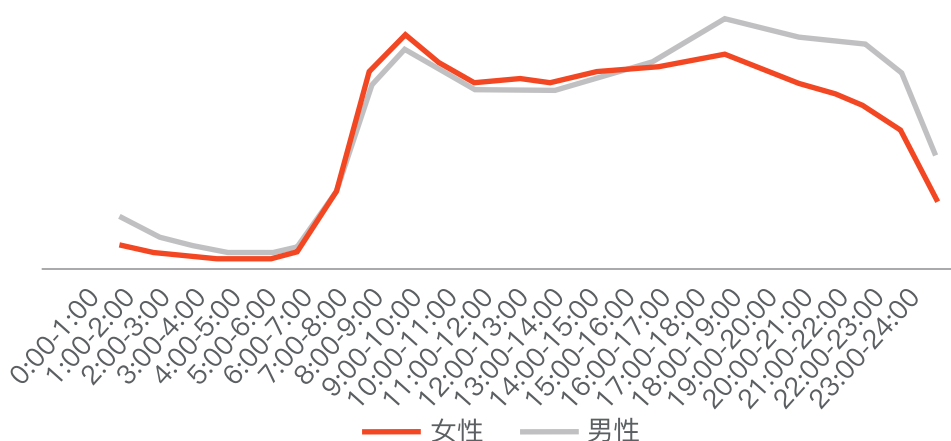


图 5 中国某日女性司机在线数量变化

三、全球女性网约车司机画像

滴滴出行作为全球化的一站式多元化移动出行平台，为亚太、拉美、俄罗斯、南非等地用户提供多元化的服务。在疫情肆虐的 2020 年，滴滴海外业务持续增长。截至目前，滴滴在巴西、墨西哥、澳大利亚、新西兰、日本、俄罗斯、南非等 14 个海外市场，提供出租车、网约车、外卖等服务。

为更加全面了解女性司机的工作状态，我们在提取部分平台数据的基础上，分别在中国、巴西、墨西哥和智利等地发放问卷，以期望持续关注不同区域的女性发展，为她们提供更多帮助。

中国 · China

1. 中国女性网约车司机整体情况。自滴滴成立以来，中国市场已经有 237.4 万女性网约车司机在平台获得收入。滴滴平台女性司机的平均年龄为 36 岁，80 后占比最高，达到 52.1%。区域来看，女性司机量排名前五的省份是江苏省、浙江省、山东省、广东省、四川省。

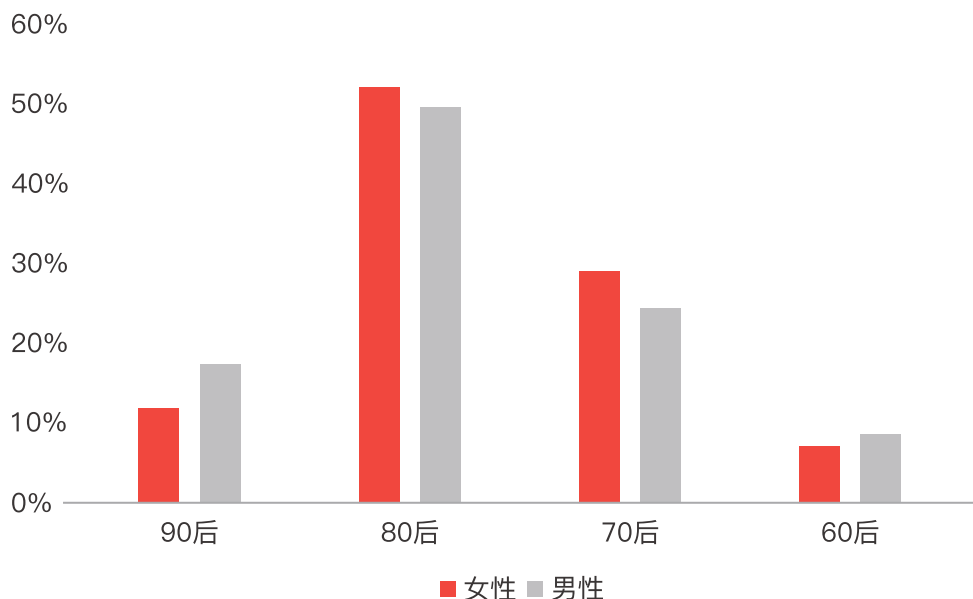


图 6 不同性别司机年龄段占比

2. 自由度高是女性选择做网约车司机最主要原因。不同性别司机选择开网约车原因有所不同。调研数据显示，很多女性选择成为网约车司机的主要原因是网约车自由度高、工作灵活自由，具体包括可以自己掌握时间（66.1%）、可以增加收入（56.9%）以及自己给自己打工的工作模式很酷（26.2%）；由此可以发现，大多数女性选择开网约车是看重其灵活自由及其与平台的合作关系。

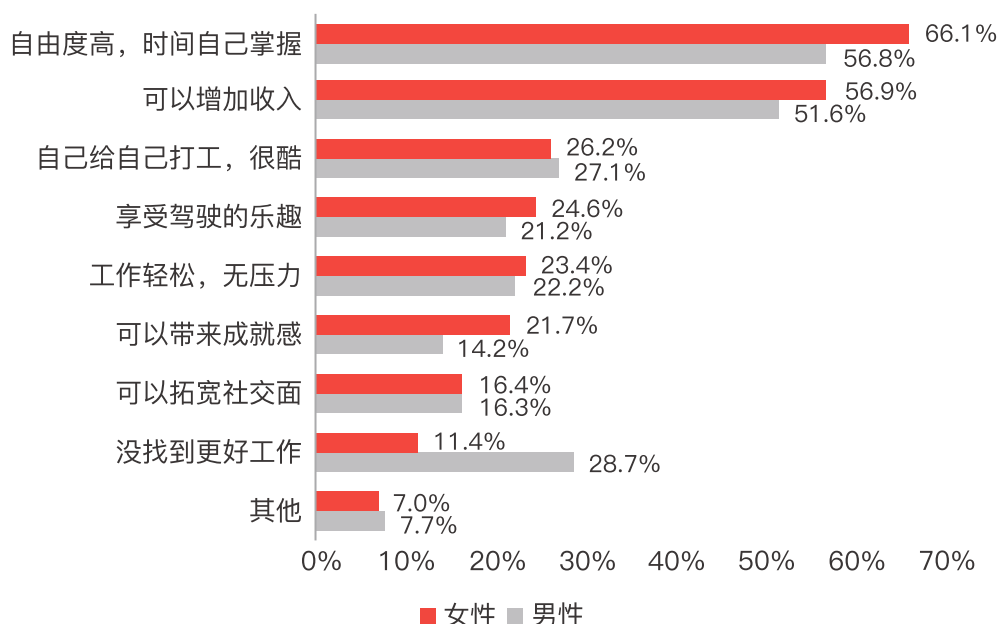


图 7 不同性别司机选择成为网约车司机原因

张宁：滴滴女司机的“小确幸”

2016 年以前，张宁在一家公司干财务，繁忙的工作让她很难照顾家庭。从原单位离职后，张宁决定利用照顾孩子的闲暇时间开滴滴。每天早上她送完孩子，就开始做单，到下午 1 点，给爱人准备好饭菜，下午去爱人的小超市帮忙。吃完晚饭，她再次开始接单，直到孩子上完晚自习放学。周六一天不出车，专门照顾孩子。收入虽然不如之前，但却自由了很多。这份工作让她变成了“南京通”，也给她满满的暖意：“乘客们都很善良，晚上打到我的车，都会提醒我，女司机开晚班很辛苦，让我注意安全。”

3. 女性司机普遍肩负较重的家庭责任。女性司机家中仅一人有工作收入的比例 32.4%，虽然这一比例略低于男性司机，但也有超过三成女性司机是家中主要收入来源。八成以上女性司机需要抚养未成年子女，九成以上需要赡养老人。离异的女性司机中，83.6% 需要抚养未成年子女，88.7% 需要赡养老人。

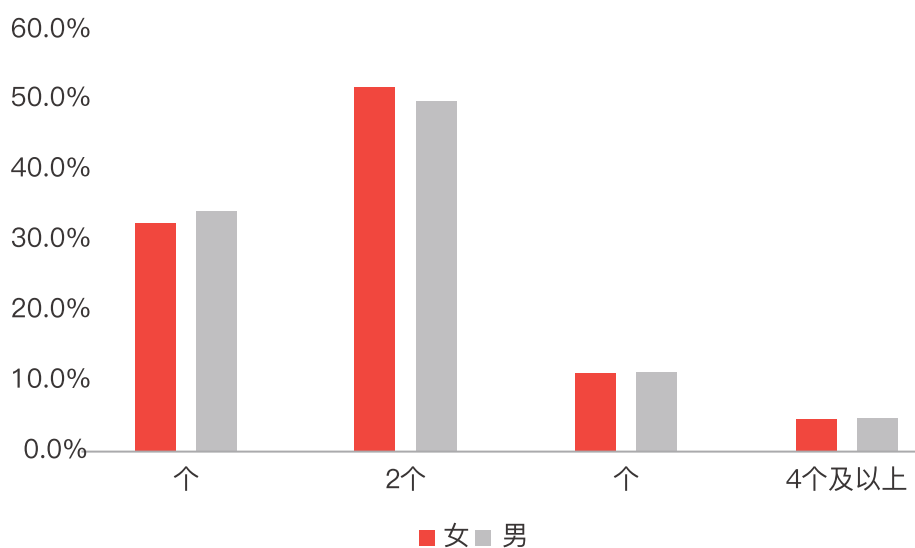


图8 不同性别司机家庭工作收入情况

问题：您家中目前共有几人工作并获取收入（包括您自己）

4. 经济独立给女性司机更大的精神满足。网约车工作让女性司机更熟悉所在城市、经济更独立、更加自信。数据显示，获得经济独立从而更加自信的女性司机比例远高于男性司机，可见，女性司机非常看重网约车司机这份工作所带来的收入之外的精神层面的价值。

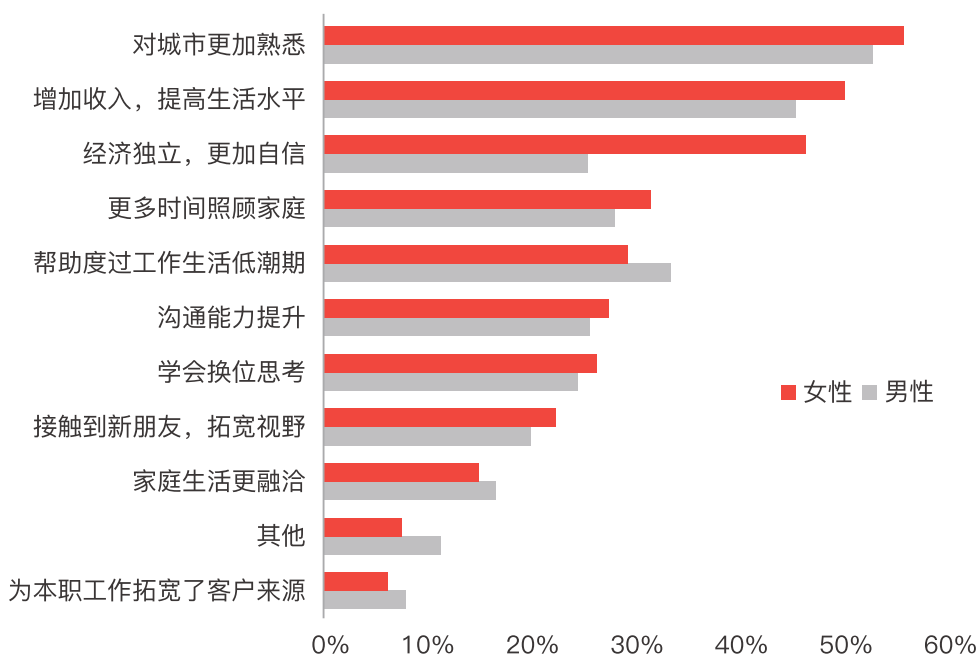


图 9 不同性别司机从事网约车工作带来的改变

5. 更加努力进取、积极向上的中国女性司机。女性司机重视提升自身技能，每周投入在学习技能上的时间约 12 小时。未来计划方面，希望继续开网约车的女性司机占比 75%；70% 的女性司机计划持续丰富技能，尝试更多机会；35% 的女性司机计划继续学习深造。对于崭新的 2021 年，平台上的女性司机给出了非常正能量的关键词。有 439 位女性的关键词是“健康”，96 位关键词是“平安”，79 位是“向上”，69 位是“加油”，65 位是“努力”，29 位是“快乐”，12 位是“奋斗”，9 位是“自信”。



图 10 女性司机 2021 年关键词词云

巴西 · Brazil

1. 巴西女性司机整体情况。99 是巴西最重要的网约车平台之一，目前有 2000 万名注册用户和 75 万名活跃司机。自巴西 99 上线以来，有超过 27 万巴西女性在平台获得收入。其中年龄为 31-40 岁占比最高，为 31.4%。学历来看，中学以上学历的女性司机占比 89%，大学本科及以上学历占比 30.6%。

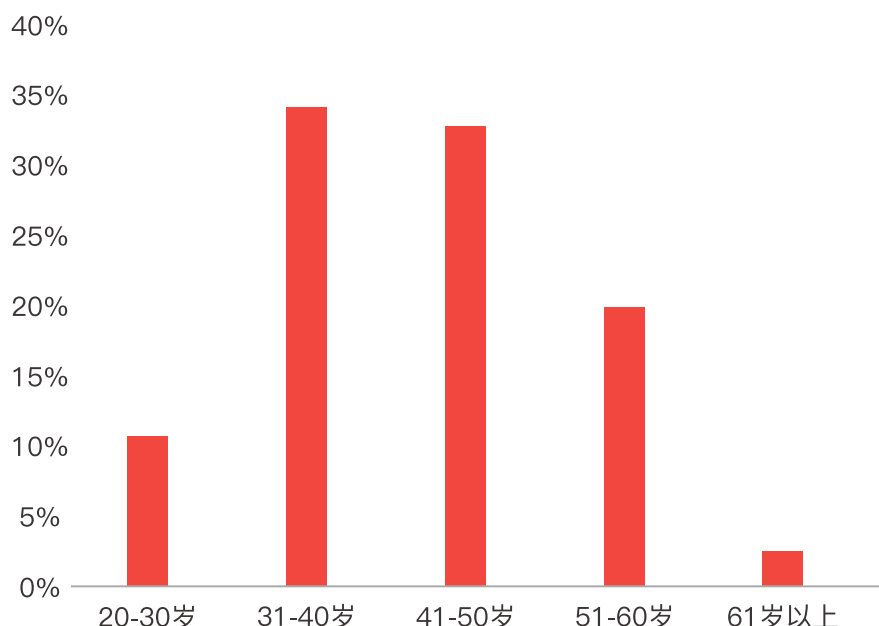


图 11 巴西女性司机的年龄分布

2. 巴西女性司机的生活正在发生改变。超六成女性司机认为，开网约车是一份令自己满意的工作。巴西女性司机认为，在找工作时遇到最多的歧视是年龄歧视（25.2%）和性别歧视（19.6%）；她们认为女性从事网约车行业，能够发挥其更有耐心（44.2%）和善于沟通（37.5%）的优势。77.6% 的女性认为以技术进步为代表的网约车行业促进了性别平等。开网约车后，巴西女性网约车司机的生活正在发生改变，其中 27.8% 的司机认为结识了更多朋友，25.6% 的司机认为有更多时间照顾家人。

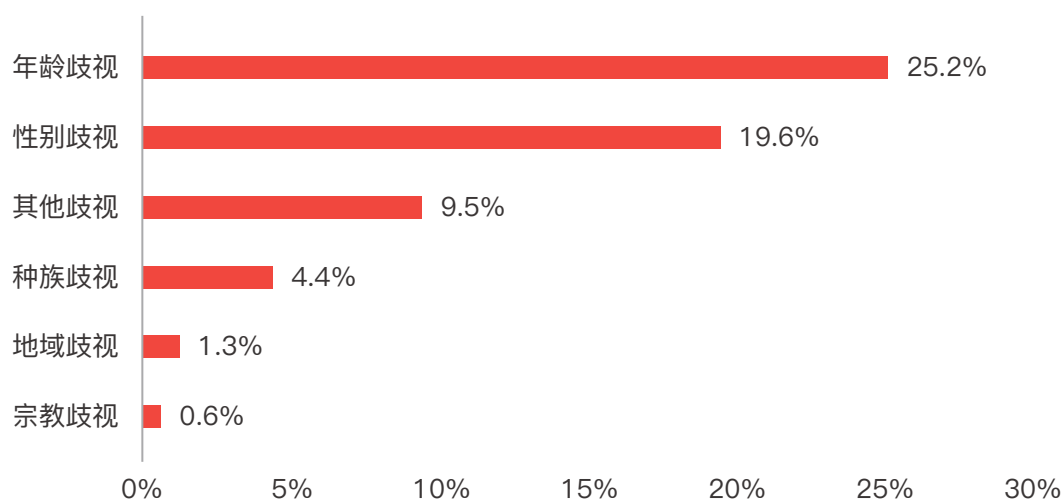


图 12 巴西女性司机找工作中遇到的歧视

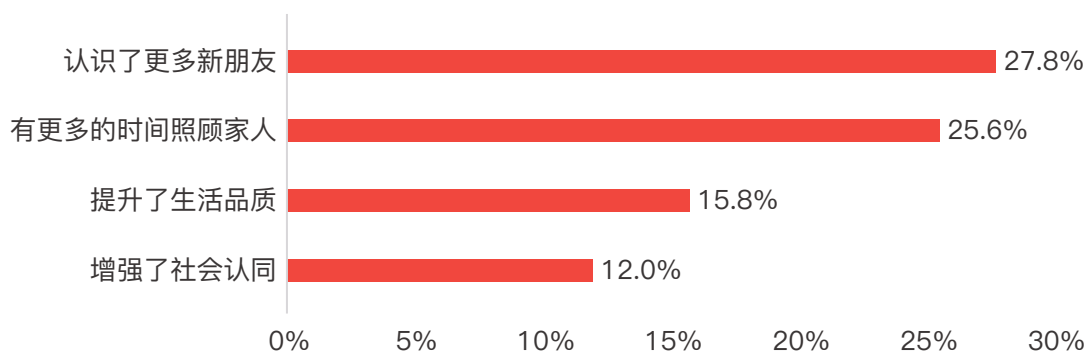


图 13 巴西女性司机开网约车后的变化

墨西哥 · Mexico

1. 女性司机整体情况。滴滴自 2018 年 4 月起在墨西哥开始运营。目前滴滴在墨西哥城、蒙特雷、瓜达拉哈拉等 45 个城市和地区运营快车业务，服务超过墨西哥一半人口。业务上线以来，有超过 4.5 万名女性司机在平台取得收入。

墨西哥女性司机的构成以较为年长者为主，38-60 岁人群占比过半，其中年龄在 38-47 岁之间的占比最高，达到 37%。平台工作尤其受到中高学历以上女性欢迎，大学预科和大学本科学历占比均接近 30%，总体上，大学预科和职业教育以上学历的人群占比超过 80%。

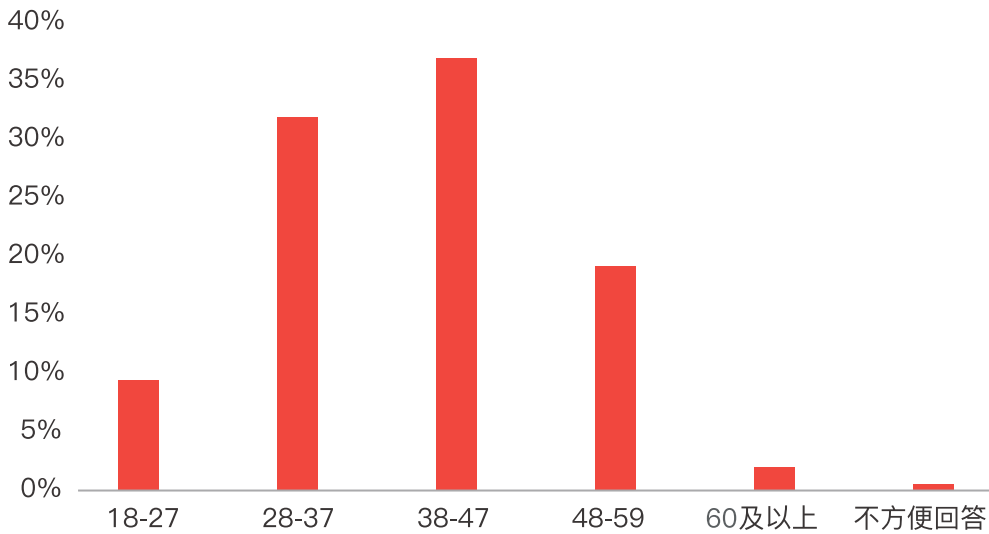


图 14 墨西哥女性网约车司机年龄分布

2. 网约车新工作深受女性认可。与很多拉美国家相似，墨西哥不仅人口众多，大部分城市的公共交通系统也有待发展，普通民众尤其是女性乘客在出行时还面临一定的安全隐患。滴滴作为一个平等、安全的工作平台，深受当地女性认可。在调研中，83.5%的女性司机对该份工作表示满意，76.3%的女性司机认为平台工作明显促进了性别平等。墨西哥女性司机的生活正在发生积极改变，其中，40.3%的女性司机认为，开网约车让她们获得了更高收入；24.5%的女性司机表示开网约车有更多时间陪伴家人。值得肯定的是，86.4%的受访女性表示，滴滴平台使自己在夜间感觉更加安全。

官方数据显示，墨西哥在 2014 至 2019 年间，杀害女性的犯罪数量增加了一倍，2020 年，墨西哥政府登记了 777 起相关案件，多地爆发抗议性别暴力的抗议活动。滴滴平台在当地不仅为女性司机提供了经济收入，也保障了女性乘客出行中的人身安全。尤其广受好评的是，滴滴 2020 年底在墨西哥推出了“滴滴女士”项目，允许女性司机、女性乘客之间在乘车前提前相互选择，此举既进一步保障了女性乘客的安全，也有效吸引了更多女性司机加入平台。目前该项目正在逐步推广至巴西等其它拉美国家。

墨西哥 “滴滴女士” 项目：女性司机可以选择女性乘客

2020 年 11 月，“滴滴女士”（DiDi Mujer）的项目落地墨西哥，该服务旨在保障女性出行安全。分析显示，墨西哥女性不仅面临着人身安全风险，还缺少赚钱的机会和平台，希望“滴滴女士”项目在这两方面能尽量帮助墨西哥女性走出困境。

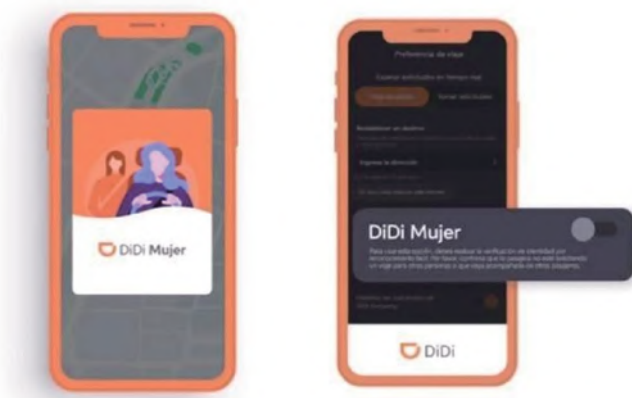


图 15 墨西哥滴滴女性项目宣传图

来自 ABIGAIL、CLAUDIA 和 NOELI 的向上的力量

Abigail、Claudia、Noeli 是在墨西哥注册的三位滴滴司机。她们是墨西哥女性司机中的普通一员，从她们身上，我们可以感受到女性向上的力量。

三位女性主要因经济需求、喜爱驾驶、以及完全为自己工作的自由度而选择成为滴滴司机。她们努力证明自己，认为女性不擅长驾驶的偏见是不对的，每天安全驾驶 10-11 小时。为了更好的生活，Noeli 选择早上 4 点起床，工作整个白天；Claudia 则晚上 6-7 点出门，选择在夜里从事滴滴司机工作。



她们表示，这份工作带给自己自由，也让自己更加了解生活的城市。Claudia 还告诉我们，乘客都会向她们表示，女司机使自己感觉更安心，自己的驾驶技术、服务质量也得到很多赞许。



当然，女司机偶尔也会遇到醉酒或者不礼貌乘客，对自己有不尊重现象。但在平台上，自己的权益能够借助科技手段，得到更多保护。

对于墨西哥推出的“DiDi Mujer”计划，她们均表示支持，这种做法将让女性司机更安全，特别是在高风险地区或者特殊时间。

3 名女性司机对未来充满梦想，Noeli 因为年少辍学，想回到学校深造；Abigail 想学习英语，今后实现出国旅行的夙愿，甚至去另一个国家生活；Claudia 希望自己能够慢慢积累，开始创业成为女企业家。而这一切，都要感谢滴滴这款 APP，为自己实现梦想带来了可能。



智利 · Chile

1. 女性司机整体情况

智利作为高速发展的国家，非常重视科技创新，2019 年，智利总统皮涅拉在北京参观滴滴总部，并表示希望将中国的科技创新政策和实践经验带到智利。滴滴于 2019 年 6 月 3 日开始在智利第二大城市群——瓦尔帕莱索大区开始提供快车服务，目前服务已经覆盖智利所有主要城市。

上线一年多以来，有近 1 万名女性司机在平台获得收入。她们的年龄集中在 28-47 岁之间，占比超过 64%。学历来看，高中及以上学历占比 92.7%，职业技术教育的占比最高，为 38.7%；其次为高中 34.6%。

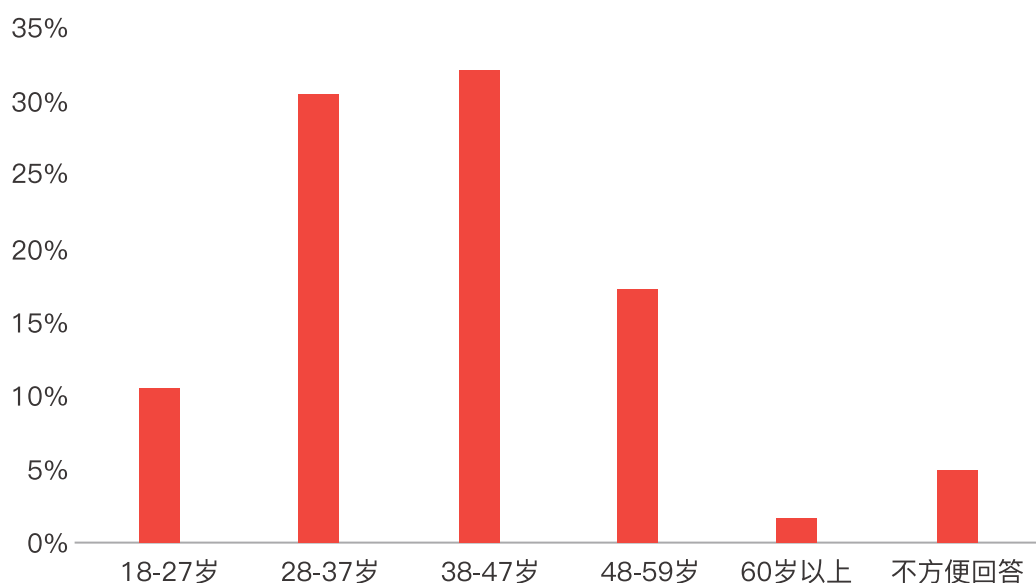


图 16 智利女性网约车司机年龄分布

2. 女性司机通过开网约车提升了生活质量。智利女性开网约车的原因主要包括经济独立 (38.7%)、获得额外收入 (35.6%) 以及更灵活的工作形式 (25.1%)。总体来看, 智利女性开网约车的满意度较高, 超 9 成女性司机表示开网约车是一个非常满意的收入机会, 58% 的女性司机是其家庭的主要收入来源。

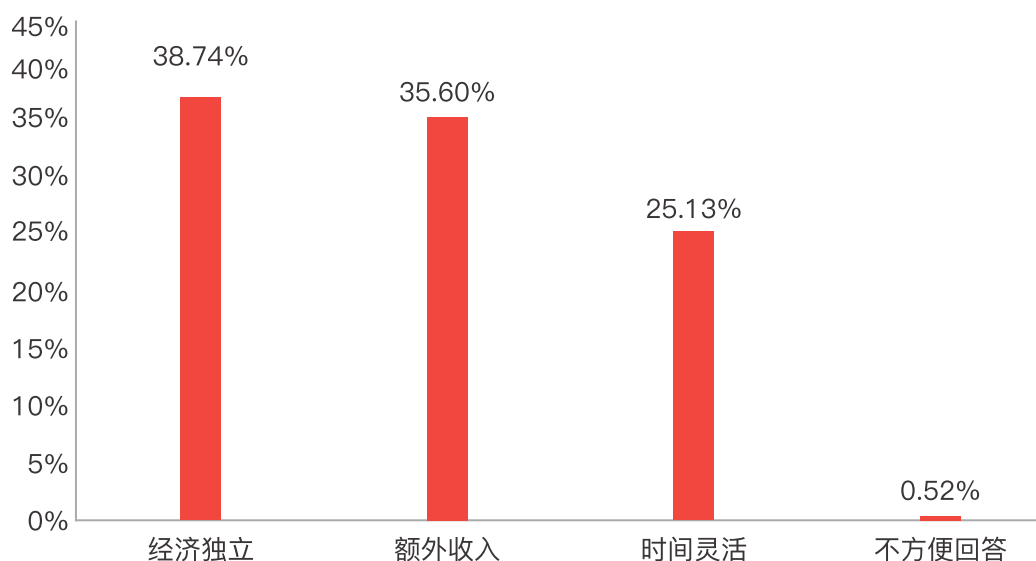


图 17 智利女性选择开网约车原因

在智利找工作时，相当比例的女性仍遭遇性别歧视、年龄歧视及学历歧视。女性司机多认为，技术进步在帮助改变这些歧视，特别是性别平等方面，近 87% 的女性司机认可技术进步促进了性别平等。

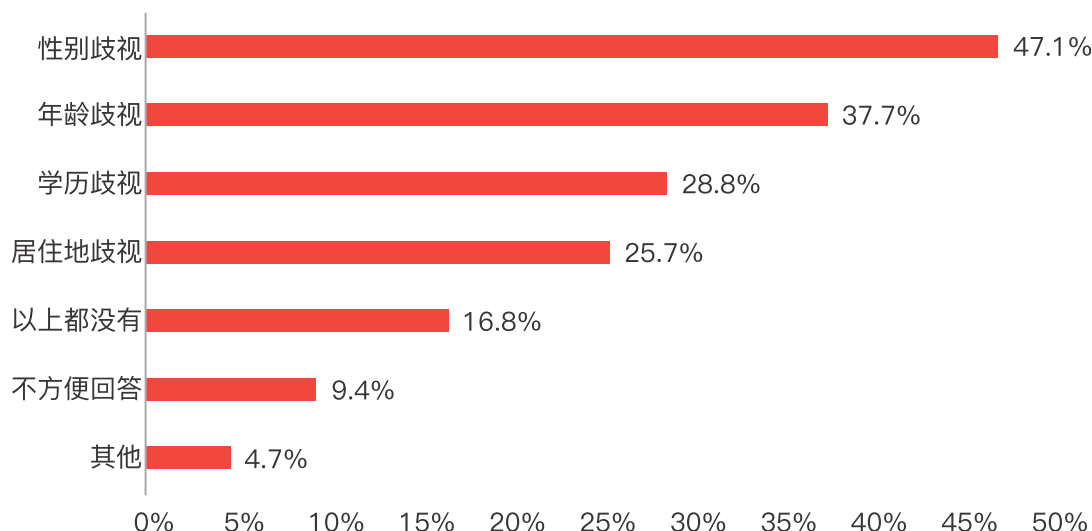


图 18 智利女性司机工作中遇到的障碍

技术进步正在改变女性的工作、生活环境。56.5% 的女性网约车司机认为开网约车帮助她们获得了收入，46% 的女性有更多时间照顾家人。此外，提升了生活质量、新的支持网络及结交新朋友也是非常重要的改变。

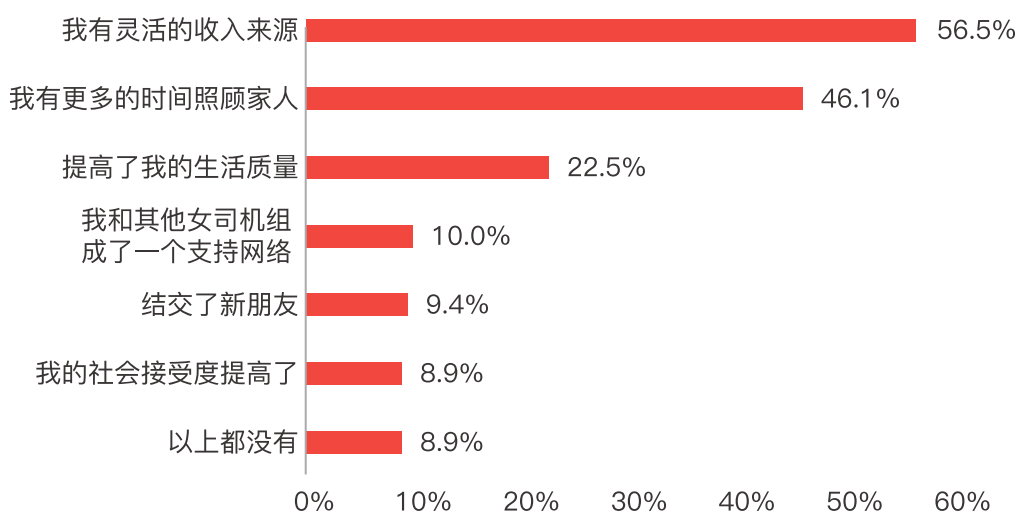


图 19 智利女性司机开网约车后的变化

四、逆行而上——抗“疫”

1. 疫情下的女性网约车司机——敏感且有韧性。新冠肺炎疫情全球蔓延，严重冲击着各国的就业民生，妇女面临更大挑战。世界银行自 2020 年 5 月以来，对多个国家开展的高频次住户电话调查显示，女性由于疫情而失去工作的可能性大于男性，即便在考虑年龄和受教育程度差异后也是如此。调研显示，滴滴平台女性司机中，93.8%、95%、95.8% 和 89.1% 的中国、巴西、墨西哥和智利司机认为新冠疫情对其工作产生负面影响。其中，中国女性网约车司机中，认为影响非常大的占比最低，但也高达 55.3%。

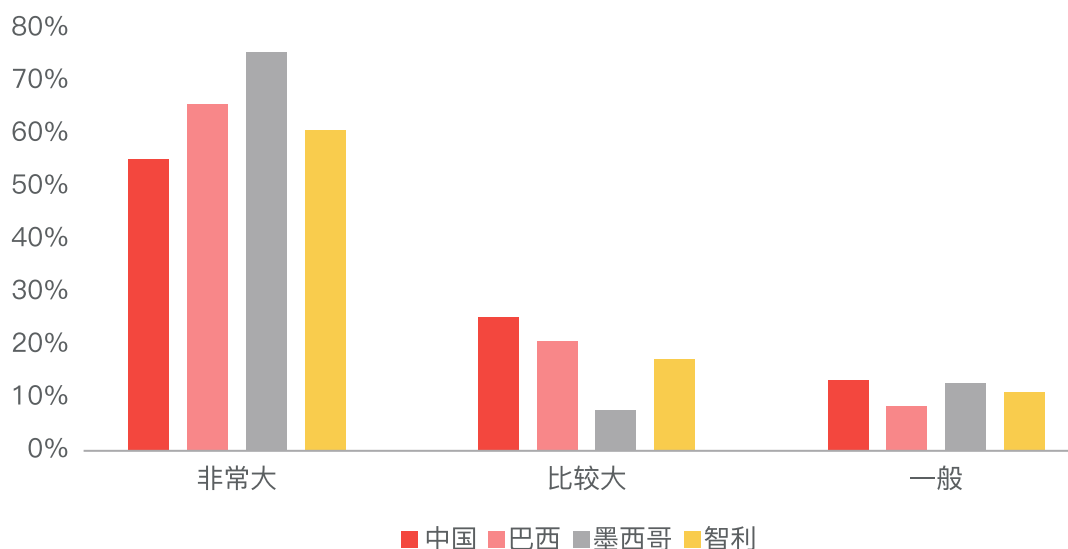


图 20 疫情对女性工作的影响

2. 数字平台成为抗击疫情特殊时期女性从业者新选择。中国和巴西数据显示，2020年以来，新注册的女性网约车司机超过26.5万和15万；有接近40%的墨西哥女性司机在疫情后延长了每天在线工作时间。中国女性司机是家庭主要收入来源占比明显提升，由2019年的19%提升至32.4%。此外，女性司机对平台各项防疫举措更具敏感性。相对于男性司机，77.1%中国女性网约车司机认为防疫措施对其工作有帮助。

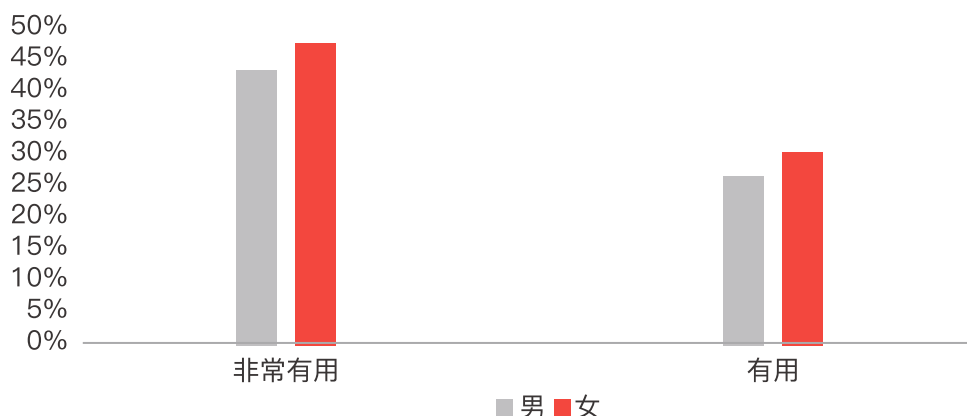


图 21 不同性别司机对平台防疫举措的评价

在巴西，为抗击疫情，滴滴采取为车辆实行统一消毒、安装防护膜等措施；在智利，为保护司机安全，滴滴提供了防疫服务站和医疗保障服务，并对司机进行防疫知识宣传培训，为网约车安装防护膜。这些举措均获得了女性司机的广泛认可。



图 22 滴滴在巴西设立防护点，对车辆进行消毒

3. 女性网约车司机积极参与抗“疫”——担当与奉献。国内调研显示，有近 8 成女性司机愿意加入司机保障车队。在这场抗击新冠疫情的战役中，大量滴滴平台上的女性司机逆行而上，主动加入司机保障车队，涌现出很多感人的事迹。

当家庭主妇开起医护专车

来自新疆的何明荣出生于 1971 年，过去二十多年里，“家庭主妇”的生活是她的全部。2018 年来武汉后，她做起了网约车司机。2020 年春节，她一个人留在武汉，打算晚点回疆过年，哪知遇上了疫情暴发。眼看着武汉将要封城，医护、社区等各方面却还有着迫切的交通需求。这时滴滴开始招募志愿接送医护的司机，何明荣作出了当首批志愿者的决定。从大年初一开始，何明荣连续 19 天接送医护。她见证了医护的辛劳心酸，她心疼他们，也被很多人感动。这些天里看见与听见的，让她“有时候都忘了自己是一个快五十的人”。她说，武汉经过这次疫情，人和人之间似乎贴近了很多。如果没有意外，她会做到最后，直到战胜疫情。



网约车司机追逐的合肥“暖春”

检查轮胎、绕车查看、把手消毒、坐垫喷雾，一番操作下来，51岁的合肥滴滴女司机钱慧贞终于安下心来，她戴上口罩，将车身上的安全提示改写为“今日已消毒”。三年前，钱慧贞成为了一名滴滴司机。2020年2月初，疫情的阴影笼罩着出行行业，医护人员的出行成了问题，这时，钱慧贞接到了一个合肥市传染病医院改派单，她毫不犹豫地将这位女医生送到目的地，并向其致敬。不久后，滴滴平台新增了医护车队，让合肥本地的一线医务人员免费乘车，她坚定地按下了“确认”键。钱慧贞和医护车队队员主动为“白衣勇士”打开了车门，让她们感受到来自网约车的温暖。令她高兴的是，接下来的日子，一扇扇网约车门被主动打开，春天也在缓缓走来。



五、启示

习近平主席在联合国大会纪念北京世界妇女大会 25 周年高级别会议上的讲话中提到，世界的发展需要进入更加平等、包容、可持续的轨道，妇女事业是衡量的重要标尺。

当前，新冠疫情在全球的影响仍未结束，我们希望通过研究展示数字经济技术给女性工作带来的改变，让更多人感受到向上的力量。但不可否认的是，性别平等依然是重要的社会议题。在寻找工作时，女性仍然面临着诸多歧视，对政府、平台、社会也有更多的期望。政府层面，希望政府提供更多关怀，帮助提高女性司机的职业认同感和尊严感，在社会保险创新、就业服务、就业政策以及职业技能培训和安全相关培训方面给予更多帮助。平台层面，希望平台能够持续提供更多关怀，在远距离订单方面进行优化，也希望平台给予家人、子女等更多诸如保险、体检、助学等方面的福利。社会层面，希望给服务人员更多的理解。

但是，对女性的关注不应仅仅局限于此。我们倡导与各方一起，推动性别平等真正成为全社会共同遵循的行为规范和价值标准；希望有更多的女性，发挥自己的积极性、主动性、创造性，参与到新工作中，增强她们的获得感、幸福感、安全感，与她们一起，用“她”力量，描绘出多彩人生。



// 乘客篇 //

女性不断推动数字经济的发展与迭代，来自女性的需求与反馈，悄然改变新经济中的观念、行为与规则，催生多元、细分的领域，形塑着新的市场。滴滴平台上的女性乘客是滴滴平台服务改进的“体验官”，也是滴滴服务与安全水平提升的见证者。

一、女性乘客画像

1. 性别和年龄

数据显示，滴滴平台上，女性乘客的比例略低于男性乘客，占比 46%。年龄上，20-30 岁、30-40 岁女性占比较高，分别为 40% 和 34%。

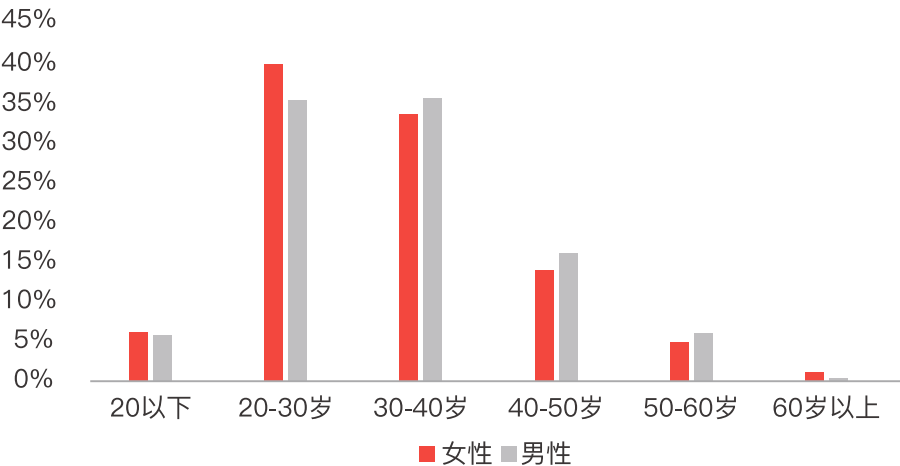


图 23 不同性别乘客年龄分布（平台数据）

2. 职业背景

职业背景来看，白领及一般职员占比最高，为 22.4%；公务员及事业单位工作人员和学生占比次之，分别为 14.6% 和 14%。

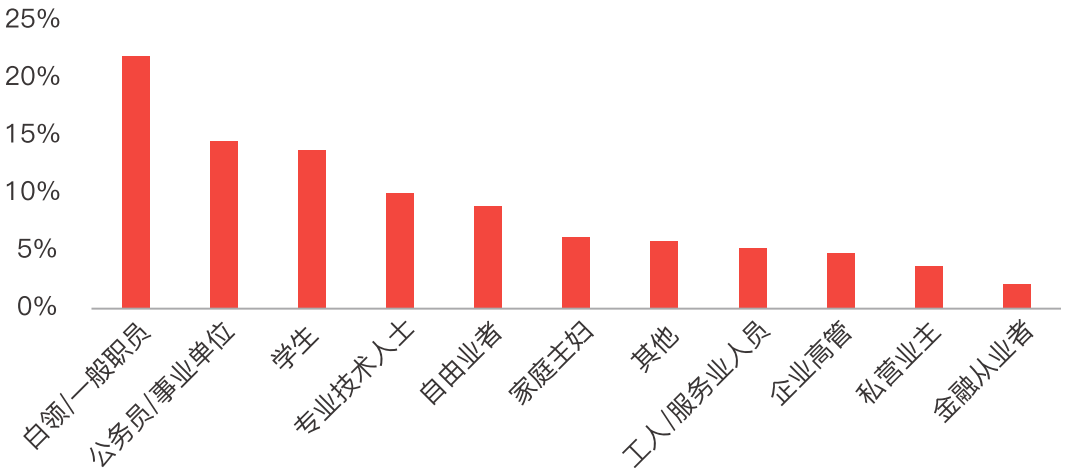


图 24 女性乘客职业分布（调研数据）

二、女性乘客出行特征

1. 通勤仍是女性乘客最主要的出行场景

据平台数据显示,女性乘客中通勤比例最高,为 28.1%,其次是休闲娱乐、访友探亲。

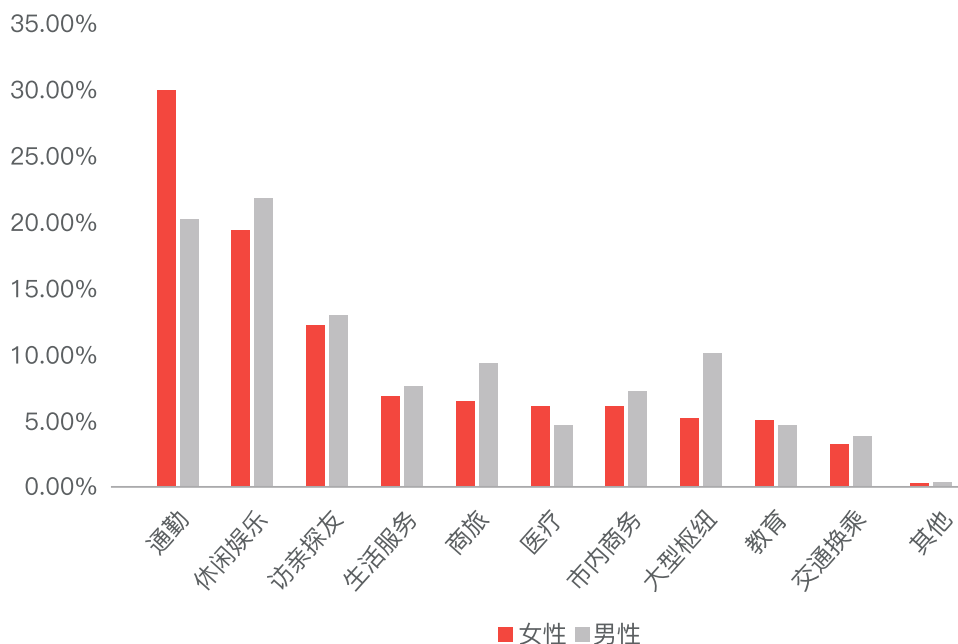


图 25 不同性别乘客出行场景（平台数据）

2. 女性出行呈现高频、短途，接送孩子需求量大等特点

2020 年全年订单来看，女性乘客短单出行比例更高，单均里程低于男性 14%。调研显示，出行目的中接送孩子的比例为 26.9%，高出男性 9 个百分点。

3. 近 8 成女性乘客出行集中在白天

出行时间来看，多数订单量集中在 7：00-19：00，订单量占比 76%，高出男性 10 个百分点。

三、女乘客眼中的女司机

1. 女性乘客对女性司机的整体评价较高

整体来看，女性乘客对女性司机的评价较高，遇到女性司机最主要的三大感受是更安全、车辆整洁、服务好。

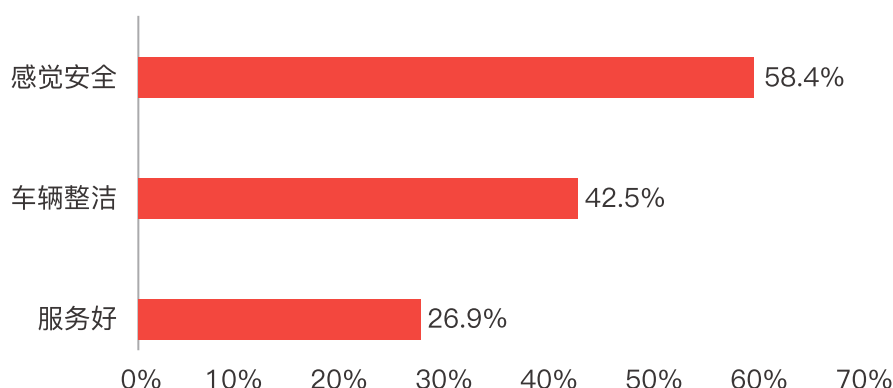


图 26 女性乘客遇到女性司机的整体感受（调研数据）

2. 女性司机可以提高女性乘客的网约车使用率

21% 的女性乘客认为，如果是女性司机来接，会在一定程度上提高她们使用网约车的频率。但总体来看，最能提高女性出行频率的原因仍是可以随时随地叫到车（占比 82.8%）、价格更低（80%）。

四、女性乘客出行的变化

女性乘客的需求与反馈，对平台的服务提出了新的要求，新经济中的观念、行为与规则，催生多元、细分的领域，对行业高质量发展起到了促进作用。

1. 女性乘客的出行体验正在发生改变

网约车平台的发展，在为女性出行提供了更多元选择的同时，也通过标准化的服务，为女性出行带来了更好的体验。滴滴平台一系列产品、技术创新提升了女性出行的体验，且在保障女性出行权益、提升女性出行安全感方面起到了促进作用。96.1% 的女性乘客认可多元的出行服务及技术进步改善了出行体验，让她们的出行更便捷；97.1% 的女性乘客认可网约车等业务的出现，让她们的出行更体面。

改善出行
体验

保障出行
权益

出行更加
体面

2. 技术进步提升了女性出行的安全感

近年来,平台一系列安全举措提升了女性出行的安全感。滴滴先后上线了110报警、录音录像、号码保护、三证验真、安全信息推送及行程分享等安全举措,均受到了女性乘客的好评。调研显示,超九成乘客认可平台安全举措,其中女性乘客认为各项举措均“非常有帮助”的比例全部高于男性。

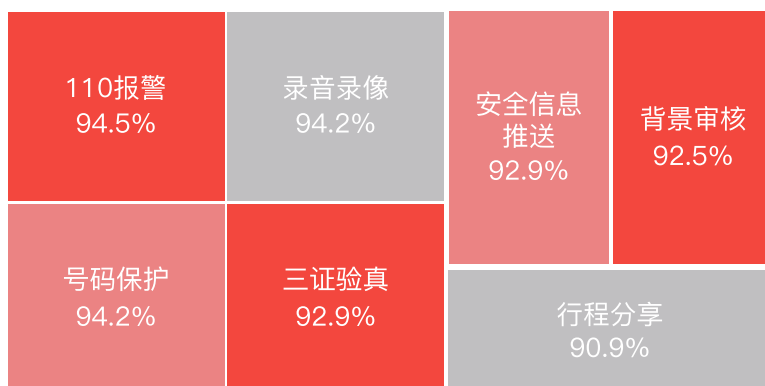


图 27 女性乘客对平台安全举措的评价（调研数据）

3. 女性乘客对网约车出行的满意度较高

平台的一系列努力得到了女性乘客的认可。整体来看,女性乘客对平台服务的满意度较高,其中表示满意的比例为80.2%,超出男性乘客近9个百分点。

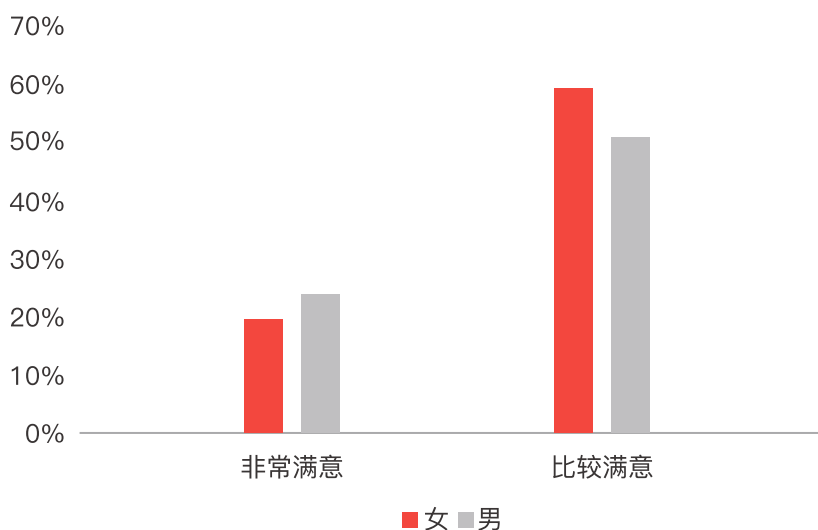


图 28 不同性别乘客对平台满意度（调研数据）



// 员工篇 //

如何构建多元和包容的职场环境与企业文化，为女性提供了更广阔的发展空间，成为发展中的滴滴面临的一道重要考题。“Be Great, Be You.”是滴滴与滴滴女性员工共同的愿景。

1. 成为更好的自己，是滴滴女性员工的最强音

对“生活中角色的重要性”排序的调研显示，超过 50% 的女性员工将“我自己”作为最重要的角色。滴滴女性首先希望成为更好的自己，重视对“我”的探索和自我成长的追求。“成为更好的自己”已经成为滴滴女性成为自己和成就自己的美好期许。

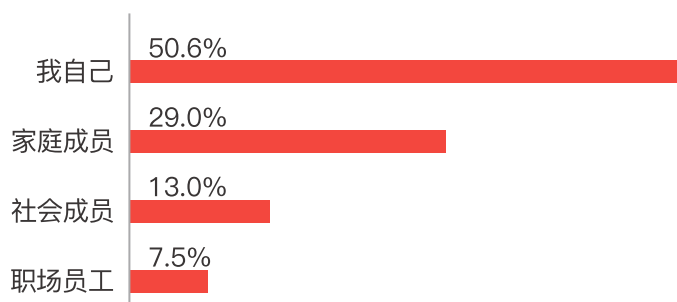


图 29 滴滴女性员工生活角色重要性排序

此外，另一项调研显示，滴滴女性员工对自己和女性组织的期待，主要包括：近 90% 的滴滴女性希望遇见更好的自己，75.4% 的女性员工表示希望披荆斩棘在职场有更大的突破和发展，可以看出在组织多元化的今天，女性在事业心和职业发展上有更高的追求。

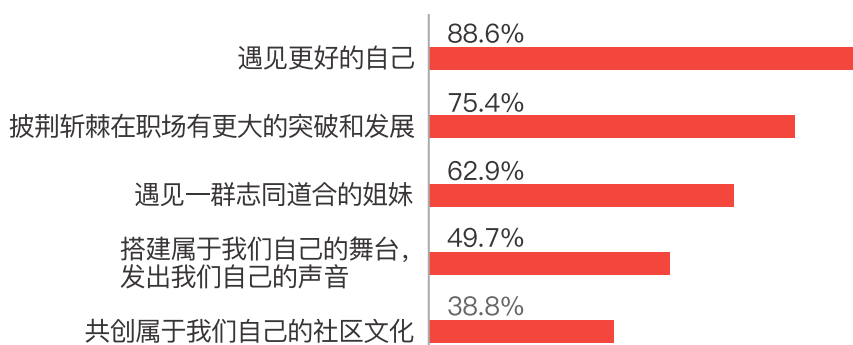


图 30 滴滴女性员工对自己和女性组织的期待

2. 疫情对职场女性在工作状态和生活习惯等产生较大影响

疫情时代对工作状态和生活习惯都产生了重大影响。职场女性表示疫情改变了原有的生活节奏，带来各种变化，在兼顾工作和事业的同时，往往还需要承担更多的照顾家庭和育儿的责任。职场女性面临更大的挑战，如何调整心态，不断探索和自我

我成长是重要的课题。

在针对 2020 年疫情下发生的变化调研中,近六成的滴滴女性员工描述了疫情下,更要珍惜当下,珍爱生命和健康,更多的陪伴家人,以及掌握了许多新技能等变化。

此外,调研显示,职场女性更关注于通过自我提升的课程和工具提升自我,寻求职业发展上的突破,持续进阶。

3. 企业内部女性组织推动了多元化和包容的职场环境

2017 年 3 月 29 日,滴滴出行 CEO 程维和总裁柳青共同发起成立了旨在赋能滴滴女性员工的组织——滴滴女性联盟 (DiDi Women’s Network, 简称 DDWN), 着力于为女性员工更包容的职业发展环境, 提供温暖有力量的支持, 鼓励她们发挥主动性, 找到自己的最佳状态, 释放自己的潜能; 同时建立 DDWN 社区, 为社区成员提供系统化、个性化赋能活动和项目。

滴滴女性联盟对推动了多元化和包容的职场环境作用显著。调研显示, 女性员工对滴滴女性联盟为其提供了多元化和包容的职场环境认可度为 9.05 (满分 10 分), 相比 2020 年调研数据增长 9.5%。可见, 滴滴女性联盟为滴滴女性员工创造了更多元化和包容的职业发展环境, 使她们在生活和职场中找到自己的最佳状态, 释放自己的潜能, 实现自我价值。

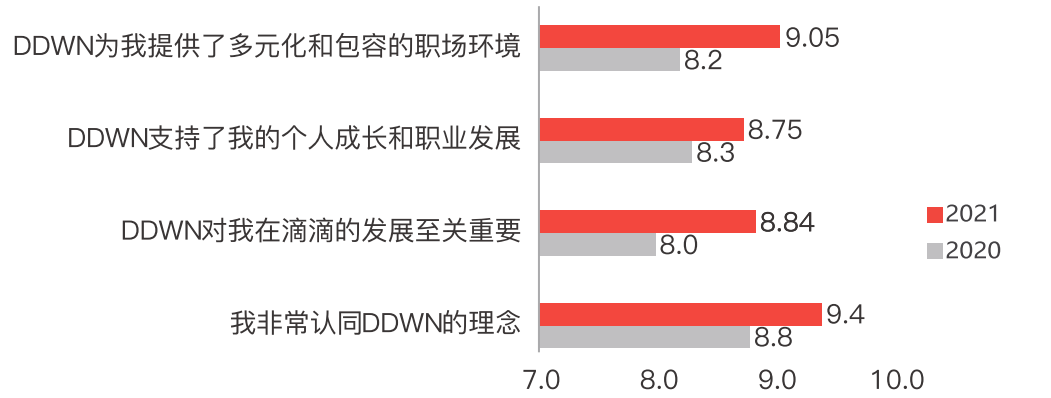


图 31 企业女性组织对女性工作环境改变的评价

4. 企业内部女性组织提升员工归属感，赋能女性发展

自 2017 年成立以来，滴滴女性联盟一直在探索持续赋能内部女性员工，同时打造多元的企业文化和包容的职场环境，启动了多个女性成长项目和活动，如通过“女性领导力计划”，帮助中高层女性管理者提升自我认知与领导力，面向全体女性员工启动“她成长计划”，为女性员工提供成长资源与交流平台，邀请国内外优秀女性和男性代表开启玫瑰导师计划等等，赋能更多职场女性发展。

调研显示，70.3% 的女性员工在最大的收获是自我提升的课程和工具，55.2% 的女性收获了一起同行的姐妹和伙伴，50.3% 的女性在滴滴找到了组织归属感。

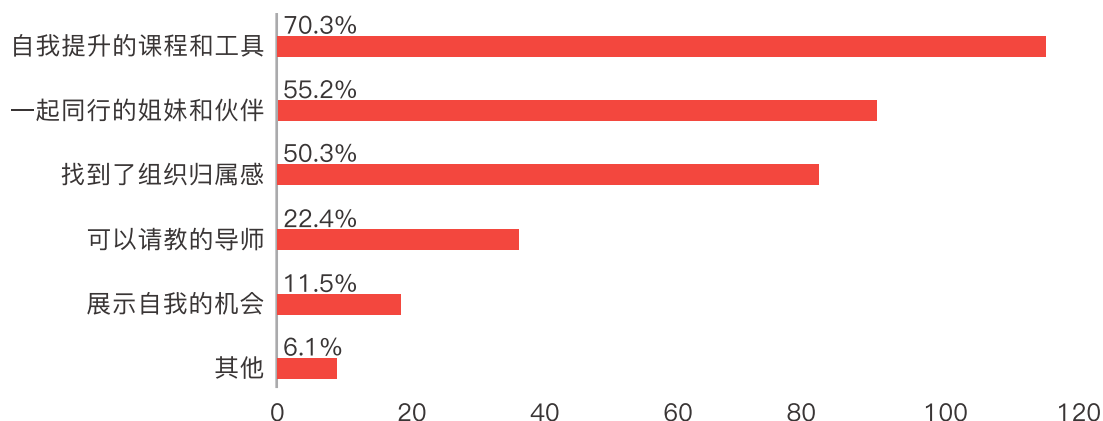


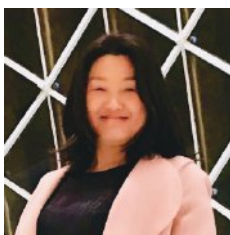
图 32 企业女性组织对女性发展作用的评价

她说



“挑战自己、相信自己、停止和他人比较、和不舒服的感觉和平共处。你永远都不知道下一刻会发生什么，但我会选择放手去做。”

——DDWN 女性领导力计划第二期 杨大赫



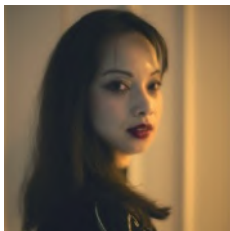
“就好像你开车的时候，你没有办法控制别人怎么开车，当遇到一辆车别在你前面，这个时候，重要的不是跟他飙车，重要的是你自己 focus on your own driving，以最安全正确的方式到达你的目的地。”

——DDWN 她成长计划 Carolla



“先从承认、接纳自己开始，我不再为了别人眼中的自己，去做超出自己能力范围，或者根本不是我自己喜欢的事情。我不再为追逐一句称赞或获得一个证书作为原动力，去让自己学习。一切的原始动力，从内心的需求开始，我喜欢吗？我想要吗？”

——DDWN 她成长计划 徐晨菊



“外界的声音会一直存在，当你在意它们，就是允许它们扰乱你内心的平和。这时你应该去见能够支持和引导你的人，让他们帮助你看清自己的优势所在。”

——滴滴澳新地区 GA 负责人 Maria

数据说明

本报告主要采用问卷调查的研究方法。2021 年 1 月，课题组针对司机和乘客分别设计了调查问卷。司机问卷在司机端以信息播报的形式发放，共回收有效问卷 32399 份，其中女性 924 份；乘客端以短信的方式发放，共回收有效问卷 788 份，其中女性 311 份；海外调研在巴西回收有效问卷 317 份，墨西哥回收 554 份，智利回收 191 份；员工端以滴滴女性联盟设计问卷调研的形式进行，共回收有效问卷 2308 份，其中女性 1661 份。在此基础上，补充女性司机总量、比例等平台数据。

指导专家

胡 成 滴滴出行副总裁 滴滴发展研究院院长

涂 嫫 滴滴女性联盟秘书长

张成刚 首都经贸大学劳动经济学院副教授、中国新就业形态研究中心主任

报告作者

滴滴发展研究院

绿伟华 滴滴发展研究院发展研究部研究员

李 萌 滴滴发展研究院发展研究部主任

靳临琳 滴滴发展研究院政策研究部研究员

唐艳红 滴滴发展研究院发展研究部研究员

滴滴女性联盟

申 冉 滴滴女性联盟项目经理

滴滴国际事业群

沈 昕 人力资源部国际化内部沟通经理

致谢

本报告撰写过程中得到了以下团队的大力帮助，特向以下伙伴提出特别致谢。

用户调研团队：陶磊、李东来、张沛然

公关团队：王兴渠、陈祎晗、王怡珊、葛依南

司机服务团队：徐速、李蓉蓉、许诺

法务部：周巡

国际化政府事务团队：陈楠、李震、皮美玲、马乐举

国际化业务团队：Rodrigo Ferreira (Brazil)、Anselmo Baccarini (Brazil)、Silvia Ariza Sentis (Mexico)、Melva Alicia Andrade Duarte (Mexico)、Christian Soffge (Chile)、Felipe Contreras (Chile)

安全预防部：安梅英

滴滴发展研究院实习生林芳、王晓娜对本报告提供了专业支持，一并感谢！

机构介绍

关于滴滴发展研究院 (DiDi Research)

滴滴发展研究院成立于 2015 年 6 月，依托于一站式出行平台，基于海量的数据资源，研究院秉承开放、共享、协作的价值理念，与行业专家、学者及智库组织一起，围绕经济社会、产业发展、价值理念、行业政策等进行深入探索和研究；通过搭建开放、合作的众研平台，汇集各方智慧，共同推动产业创新与健康有序发展。研究范围涉及：共享经济趋势研究、产业生态布局研究、新就业形态研究、新治理模式研究、交通大数据研究、行业融合发展研究、用户行为习惯研究等。

关于滴滴女性联盟 (DiDi Women's Network)

滴滴女性联盟由滴滴出行 CEO 程维和总裁柳青共同发起成立，这是中国互联网公司推出的第一个针对女性职业发展的项目。以“Be Great, Be You”为口号，滴滴女

性联盟着力于为女性员工创造“可持续、平衡、成长”的职业发展环境，让女性员工可以在更包容的发展环境中发挥主动性，找到自己的最佳状态，释放自己的潜能。这些举措正是滴滴多元文化的最佳诠释。在持续赋能内部女性员工，同时打造多元包容文化的过程中，滴滴女性联盟一直探索为滴滴生态中更多女性用户创造价值。通过联合滴滴各业务线，以及国内外相关机构与专家，应用创新的产品与技术，让更多女性用户感受滴滴的关怀与温暖。

关于滴滴国际事业群（DiDi International Business Group）

滴滴的国际化团队是中国互联网出海业务中的一支劲旅。从 2018 年开始，短短三年时间，已将滴滴的业务带至巴西、墨西哥、哥伦比亚、巴拿马、阿根廷、哥斯达黎加、智利、多米尼加共和国、秘鲁、南非、俄罗斯、日本、澳大利亚和新西兰。滴滴国际化团队不仅将出行业务带到海外，还在不断探索更多领域，致力于为世界创造一个更美好的未来。